

Beschwerdemanagement

Wenngleich unsere Bank bemüht ist, die Dienstleistungen so zu erbringen, dass für Sie kein Anlass zur Beschwerde gegeben sein sollte, sind wir uns dessen bewusst, dass

auch bei unseren bestens ausgebildeten und entsprechend instruierten Mitarbeitern menschliches Versagen niemals gänzlich ausgeschlossen werden kann;

obwohl die für die Erbringung unserer Dienstleistungen erforderliche Technik laufend getestet und auf die neuesten Anforderungen abgestimmt wird, diese niemals perfekt und fehlerlos sein kann und

die Organisation unserer Bank ungeachtet unserer laufenden Bemühungen um Verbesserung und Optimierung niemals fehlerlos sein wird.

Wir evaluieren demnach laufend auch das in unserem Hause seit langer Zeit eingerichtete Beschwerdemanagement, damit Sie jederzeit in der Lage sind, uns Unzulänglichkeiten rasch mitzuteilen, und wir die Möglichkeit haben, diese umgehend zu beheben. Es ist unser konstantes Bestreben auch auf diesem Weg die Qualität der von unserer Bank erbrachten Dienstleistungen zu erhalten und zu verbessern. Seit vielen Jahren ist somit das Beschwerdemanagement ein fester Bestandteil unserer Qualitätssicherung.

Wenngleich unser Bestreben selbstverständlich darauf gerichtet ist, keinen Anlass zur Beschwerde zu geben, betrachten wir die Bearbeitung allfälliger Beschwerden niemals als lästige Verpflichtung, sondern sehen darin stets die Chance, unsere Abläufe zu verbessern, aus Fehlern zu lernen und deren Wiederholung zu vermeiden.

Bitte zögern Sie daher nicht, Anliegen oder Beschwerden einzubringen und uns damit auch Mängel bekanntzugeben. Egal ob der Grund dafür in einem von unserer Seite zu verantwortendem menschlichen oder technischen Versagen verursacht wurde oder nicht, wichtig ist uns Ihre subjektive Wahrnehmung als Kunde unserer Bank. Das Wissen darüber versetzt uns in die Lage, uns Ihres persönlichen Anliegens anzunehmen und erforderlichenfalls darüber hinaus unsere Organisation, die EDV sowie den manuellen Arbeitsablauf unserer Mitarbeiter dahingehend auszurichten, in Hinkunft unsre Dienstleistungen noch besser erbringen zu können.

In diesem Sinne ist es uns wichtig, von Ihrem Anliegen Kenntnis zu erlangen. Ob wir diese Kenntnis in Form einer Beschwerde, Anregung oder Mitteilung erlangen, ist sekundär. In allen Fällen erfahren wir von einem möglichen Problem und erhalten damit die Chance, dieses einer Lösung zuzuführen oder auch nur Missverständnisse auszuräumen.

Es bleibt Ihnen überlassen, in welcher Form Sie uns eine Beschwerde, Anregung oder Mitteilung zur Kenntnis bringen. Beschwerden können daher bei unserer Bank mündlich oder schriftlich unter Verwendung aller Kommunikationsmittel eingebracht werden.

Natürlich ist es Ihnen überlassen, an wen Sie eine Beschwerde richten. Aus unserer Erfahrung ist jedoch folgendes zu empfehlen:

Bitte beschweren Sie sich zunächst dort, wo der Vorfall stattfand. Das wird in aller Regel Ihr Kundenberater in Ihrer Geschäftsstelle sein.

Wenden Sie sich an den für Sie zuständigen Betreuer oder lassen Sie sich einen Mitarbeiter nennen, der Ihre Beschwerde aufnimmt.

In aller Regel kann aufgrund der dort bekannten geschäftlichen Abläufe und des für den Beschwerdefall relevanten Sachverhalts am raschesten und effizientesten geholfen werden. Ihr Betreuer wird die Beschwerde so rasch als möglich erledigen und Sie davon informieren. Vereinzelt kann es vorkommen, dass zusätzlich auch der Filialleiter eingeschaltet wird oder sich der Regionalmanager Ihres Problems annimmt.

Sollte sich auf dieser Ebene keine Lösung ergeben oder dies Ihrer Meinung nach nicht zielführend sein, besteht auch die Möglichkeit, den Beschwerdemanager unserer Bank zu befragen. Als Beschwerdemanager fungiert

Frau	Mag. Anna-Magdalena Ruprecht
Telefon/Handy	+43 1 / 40 080 / 920 / 0664 / 816 38 16
E-Mail	anna-magdalena.ruprecht@apobank.at

Schlichtungseinrichtungen außerhalb unserer Bank

1. Ombudsstelle des ÖGV

Sollten Sie bezweifeln, dass Ihre Beschwerde bankintern zufriedenstellend abgehandelt wird oder sollte Ihre Beschwerde nicht zum gewünschten Ergebnis führen, können Sie sich auch an die Ombudsstelle des Volksbankensektors wenden. Diese Funktion vom Österreichischen Genossenschaftsverband (ÖGV), dem Dach- und gesetzlichen Revisionsverband unserer Bank, durch einen Mitarbeiter der Rechtsabteilung mit entsprechender Erfahrung im Bank- und Konsumentenschutzrecht, ausgeübt. Dieser agiert in seiner Schlichtungstätigkeit unabhängig und weisungsfrei. Die Kontaktdaten sind:

Ombudsstelle des ÖGV

1013 Wien, Löwelstraße 14-16

Telefon +43 (1) 31328-325

Fax +43 (1) 31328-350

E-Mail ombudsstelle@oegv.volksbank.at

Internet www.genossenschaftsverband.at/volksbank/ombudsstelle

Die Ombudsstelle des ÖGV ist keine Schlichtungseinrichtung im Sinne des Bundesgesetzes über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (AStG). Die Schlichtung wird jedoch von den Grundsätzen der nunmehr gesetzlich geregelten außergerichtlichen Streitbeilegung getragen. Im Vordergrund steht dabei eine vertrauliche, rasche, pragmatische und ergebnisorientierte Lösung. Wir bitten daher um Verständnis, dass es den Streitparteien, deren Vertretern und allen sonstigen am Verfahren teilnehmenden Personen ist es daher untersagt, den Gegenstand und die Inhalte des Schlichtungsverfahrens während des Verfahrens und danach an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung darüber zu erwirken.

Es ist erforderlich, dass Sie als Beschwerdeführer und als Kunde unserer Bank deren Mitarbeiter in der betreffenden Angelegenheit von der Verpflichtung zur Verschwiegenheit (Bankgeheimnis) gegenüber der Ombudsstelle des ÖGV in schriftlicher Form entbinden. Ein Muster dafür finden Sie [hier](#)/auf der Website der Ombudsstelle des ÖGV (unter www.genossenschaftsverband.at/volksbank/ombudsstelle)

Sie können diese Erklärung zur Entbindung vom Bankgeheimnis von Ihnen unterschrieben entweder in Form von PDF-Dateien via E-Mail, per Telefax oder Post an unsere Bank oder die Ombudsstelle des ÖGV übermitteln, oder aber auch direkt an der jeweiligen Adresse abgeben.

2. Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) ist eine Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Bankgeschäft gemäß § 1 Bankwesengesetz (BWG) zwischen Verbrauchern, die in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnen, und einem in Österreich niedergelassenen Kreditinstitut oder einem anderen im § 1 BWG genannten Institut. Auf sie finden die Bestimmungen des Bundesgesetzes über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (AStG) Anwendung („AS-Stelle“ gemäß § 4 Abs. 1 Z. 5 AStG). Für Beschwerden von Personen, die nicht Verbraucher sind, ist die GSK zuständig, soweit in einer EU-Richtlinie oder in einem

Gesetz – wie etwa dem Zahlungsdienstegesetz – eine Schlichtung unabhängig von der Verbraucherstellung eines Beschwerdeführers vorgesehen ist.

Die GSK ist bei der Bundessparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer Österreich eingerichtet. Sie besteht aus dem unabhängigen und weisungsfreien Schlichter (Ombudsmann) sowie der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle.

Die Verfahrensordnung der GSK sieht vor, dass Sie zunächst versucht haben, mit dem betroffenen Kreditinstitut zu einer Einigung zu gelangen. Erst wenn diese Bemühungen nicht zum Erfolg führten, kann ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden.

Den Streitteilen, deren Vertretern und allen sonstigen am Verfahren teilnehmenden Personen ist es untersagt, den Gegenstand und die Inhalte des Schlichtungsverfahrens während des Verfahrens und danach an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung darüber zu erwirken.

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft
1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63
Telefon +43 (1) 505-4298
Fax +43 (0)590900-118337
E-Mail office@bankenschlichtung.at
Internet www.bankenschlichtung.at